

RAPPORTAGE

Klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer 2018

regio  rijder

september 2018



Klanttevredenheidsonderzoek RegioRijder

Wmo-vervoer 2018

Deze rapportage presenteert de belangrijkste uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer over 2018. De doelgroep in dit onderzoek bestaat uit inwoners die een indicatie hebben voor Wmo-vervoer. Dit vervoer wordt uitgevoerd door RegioRijder. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Bij elke vraag is het verschil t.o.v. de meting uit 2017 getoond (als percentage).

Aantallen

Uitgenodigd	1200
Ingevuld	556
Respons percentage	46%

CONTACT MET DE VERVOERCENTRALE



67% ^{-12%}

is tevreden over het reserveren via internet



74%* ^{+0%}

wordt snel genoeg geholpen



87%* ^{+3%}

wordt goed geholpen bij vragen



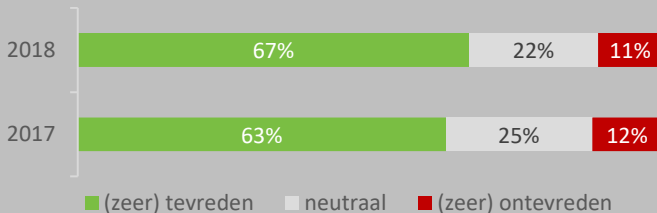
92%* ^{+2%}

vindt de telefonist(e) klantvriendelijk

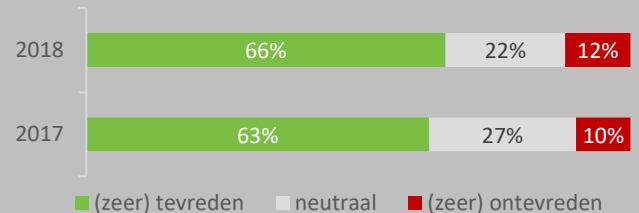
*de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages

STIPTHEID

Op tijd opgehaald worden

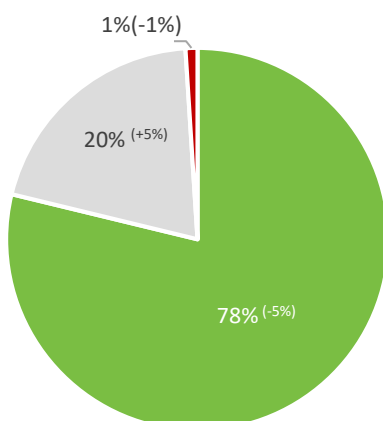


Op tijd op bestemming zijn

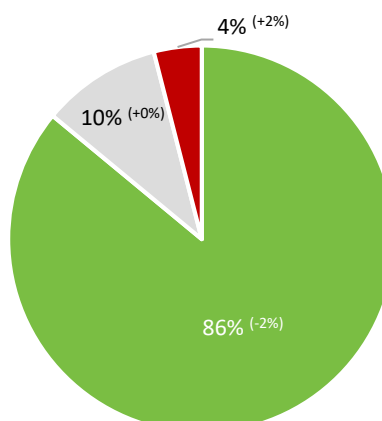


Door de diensten van RegioRijder:

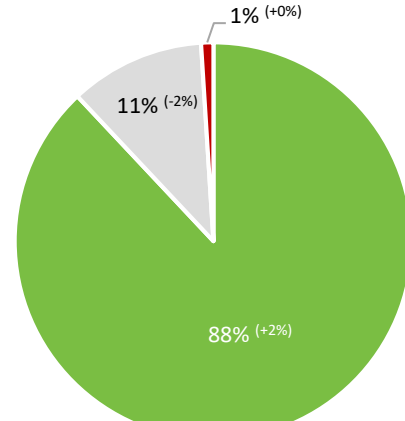
ALGEMEEN OORDEEL



...heb ik een betere kwaliteit van leven



...kan ik komen waar ik wil



...kan ik mij beter zelfstandig redden

■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

CHAUFFEUR



84%* ^{-2%}

vindt de uitstraling van de chauffeur goed



84%* ^{-2%}

vindt de chauffeur behulpzaam



88%* ^{+2%}

is tevreden over de rijvaardigheid van de chauffeur

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

COMPLIMENTEN

“De chauffeurs zijn over het algemeen heel vriendelijk en aardig”

“Door RegioRijder kan ik in contact blijven met familie en de buitenwereld”

KLACHTEN



22% ^{+1%}

heeft weleens een klacht ingediend



51% ^{-7%}

is tevreden over de afhandeling van de klacht

VERBETER PUNTEN

“Men moet vaker op tijd komen en niet zo ver omrijden”

“Dat ik niet een uur hoeft te wachten na een bezoek aan het ziekenhuis of aan de dokter”

ALGEMEEN OORDEEL



7,8 ^{-0,2%}

is het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van RegioRijder



85%* ^{-1%}

vindt RegioRijder aansluiten op de persoonlijke behoefte

**de antwoordoptie 'neutraal' is niet meegerekend in deze percentages*

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Ritfrequentie	4
2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder	5
2.3 Ritplanning en wachttijd	8
2.4 De chauffeur en het voertuig	9
2.5 Algemeen oordeel RegioRijder.....	10
3 Vergelijking uitkomsten 2017 met 2018	12
Bijlage 1 – Vragenlijst.....	13

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmerliede & Spaarnwoude, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort organiseren gezamenlijk het doelgroepenvervoer. Het vervoersysteem in deze gemeenten (onder de naam RegioRijder) bestaat uit één vervoercentrale en meerdere vervoerders die onder de regie van de vervoercentrale vallen. De gemeenten laten jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. In het najaar van 2017 is het eerste onderzoek uitgevoerd (0-meting). In dit rapport worden de resultaten van de tweede meting (1-meting), die is uitgevoerd in mei/juni 2018 getoond en vergeleken met het eerste onderzoek.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven. Vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit Wmo-cliënten van bovengenoemde gemeenten met indicatie voor vervoer door RegioRijder. Uit de totale populatie actieve reizigers is een aselechte steekproef van 1200 cliënten getrokken.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst is met de gemeenten afgestemd om te komen tot een definitieve vragenlijst. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Ritfrequentie
- Contact met de vervoercentrale van RegioRijder
- Ritplanning en wachttijd
- De chauffeur en het voertuig
- Algemeen oordeel RegioRijder

Uitnodigen cliënten

De vooraankondiging is verspreid door de gemeenten. RegioRijder heeft daarnaast een vooraankondiging van het onderzoek geplaatst op de website. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten in de steekproef van ZorgfocuZ een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpoe ontvangen.

Na twee weken hebben de cliënten die nog niet gereageerd hadden een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolpette ontvangen.

Respons

De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	1200
Aantal reacties (Bruto respons)	569 (47,4%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	556 (46,3%)

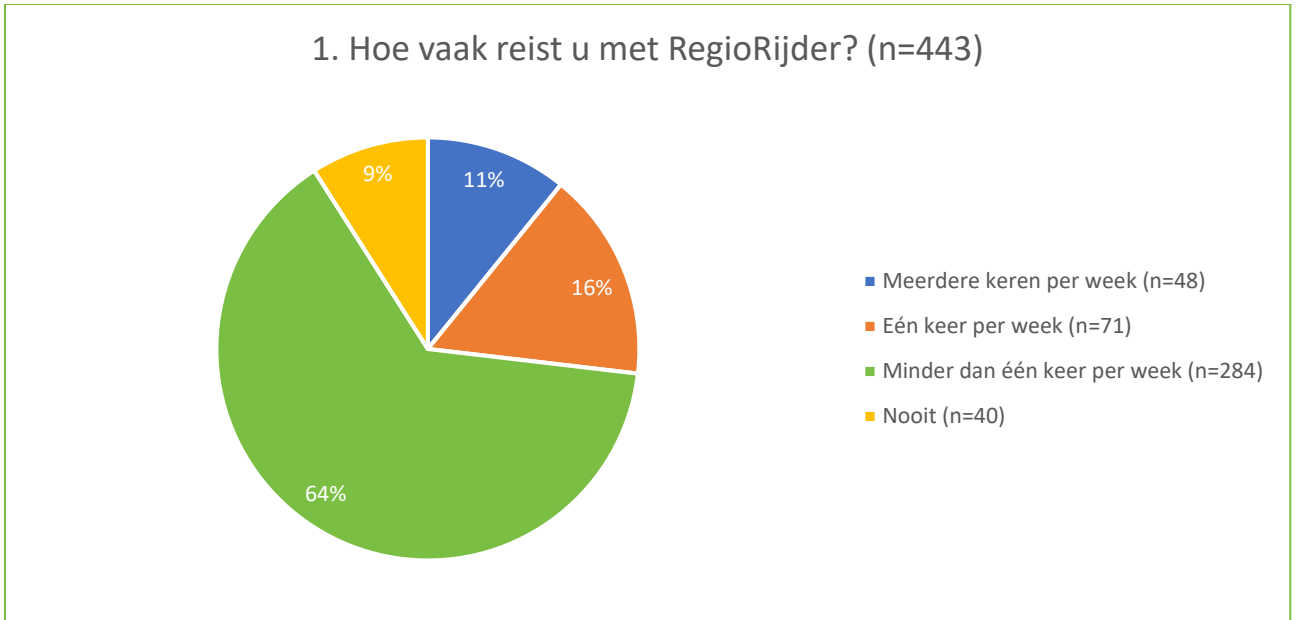
Uitgaande van 556 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,1%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,1% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,9% en 53,1% ligt.

1.3 Leeswijzer

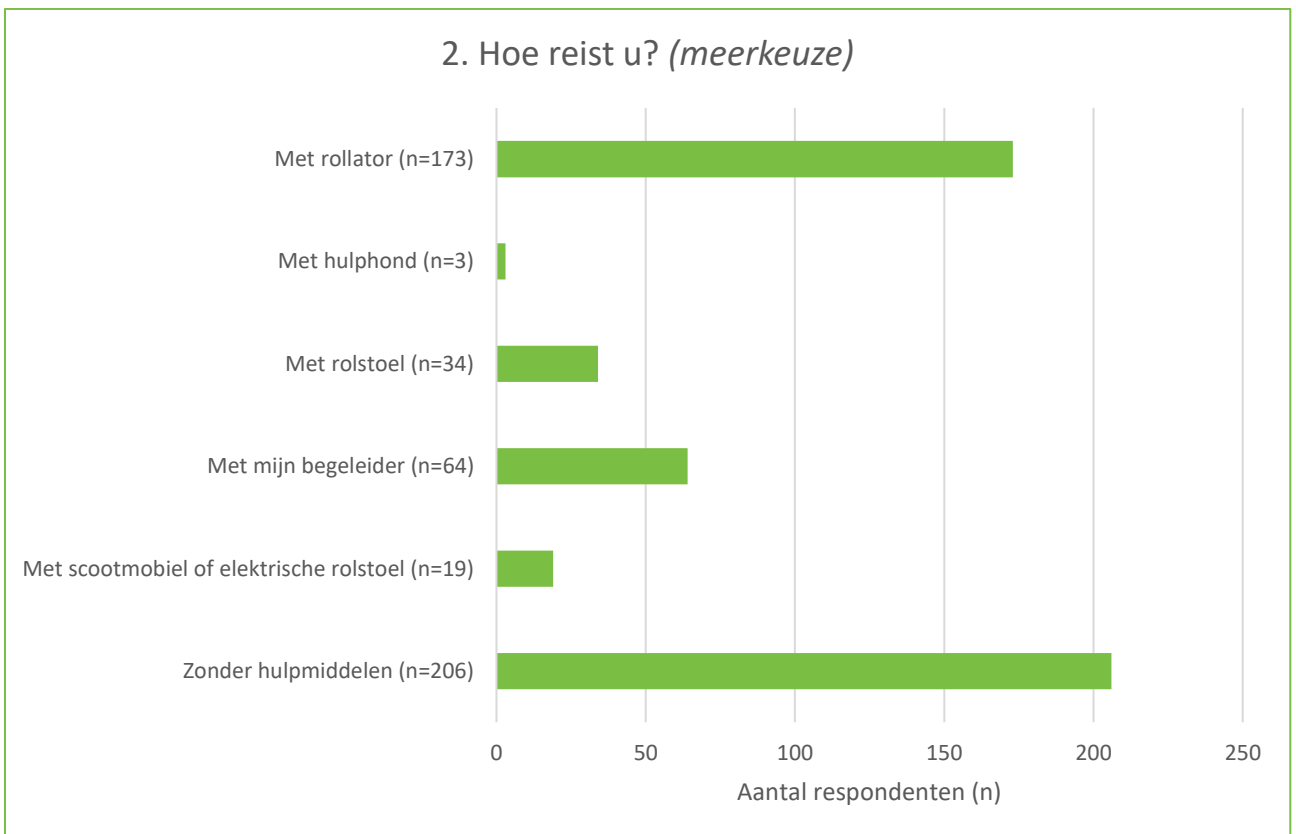
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragen weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven met (n). In hoofdstuk 3 zijn de resultaten van het onderzoek in 2018 vergeleken met de 0-meting die in 2017 door ZorgfocuZ is uitgevoerd.

2 | Resultaten

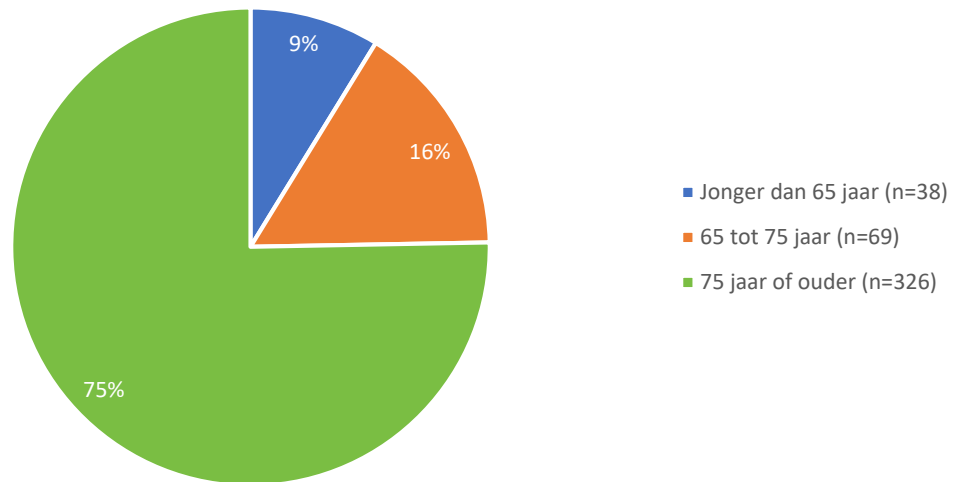
2.1 Ritfrequentie



De antwoorden van respondenten die hebben aangegeven nooit met RegioRijder te reizen zijn niet meegenomen in de resultaten van dit onderzoek.

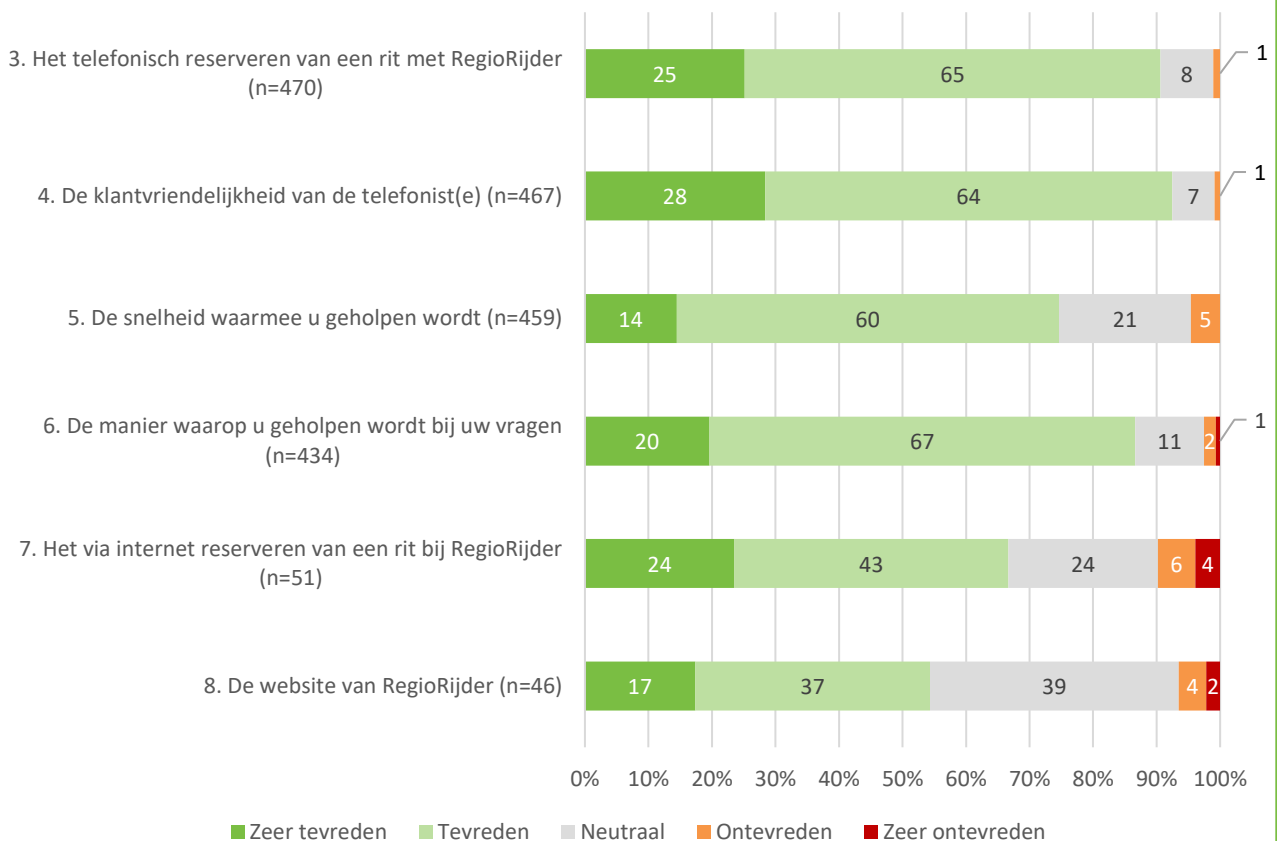


3. Binnen welke leeftijdscategorie valt u? (n=433)

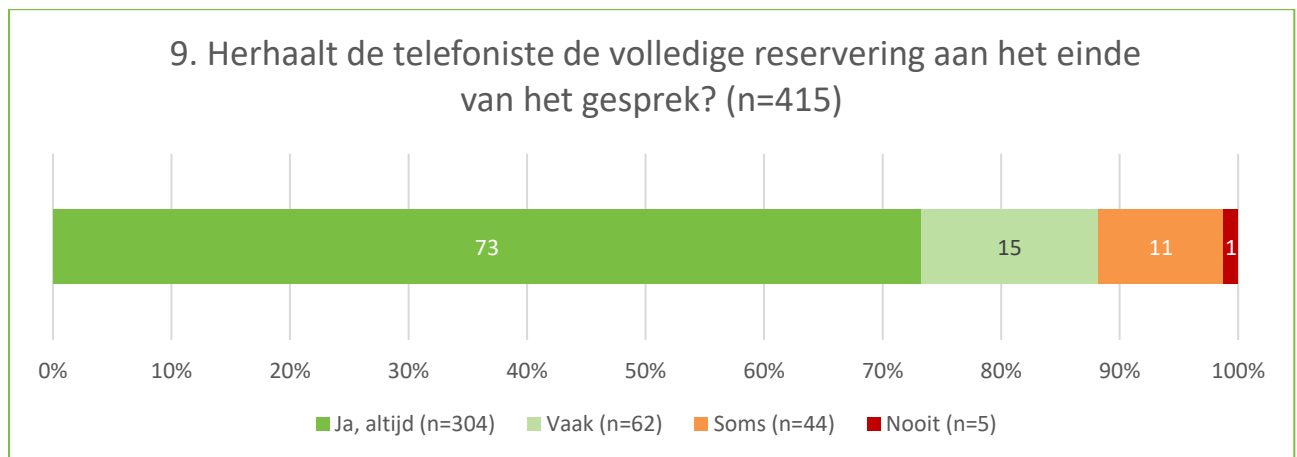


2.2 Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

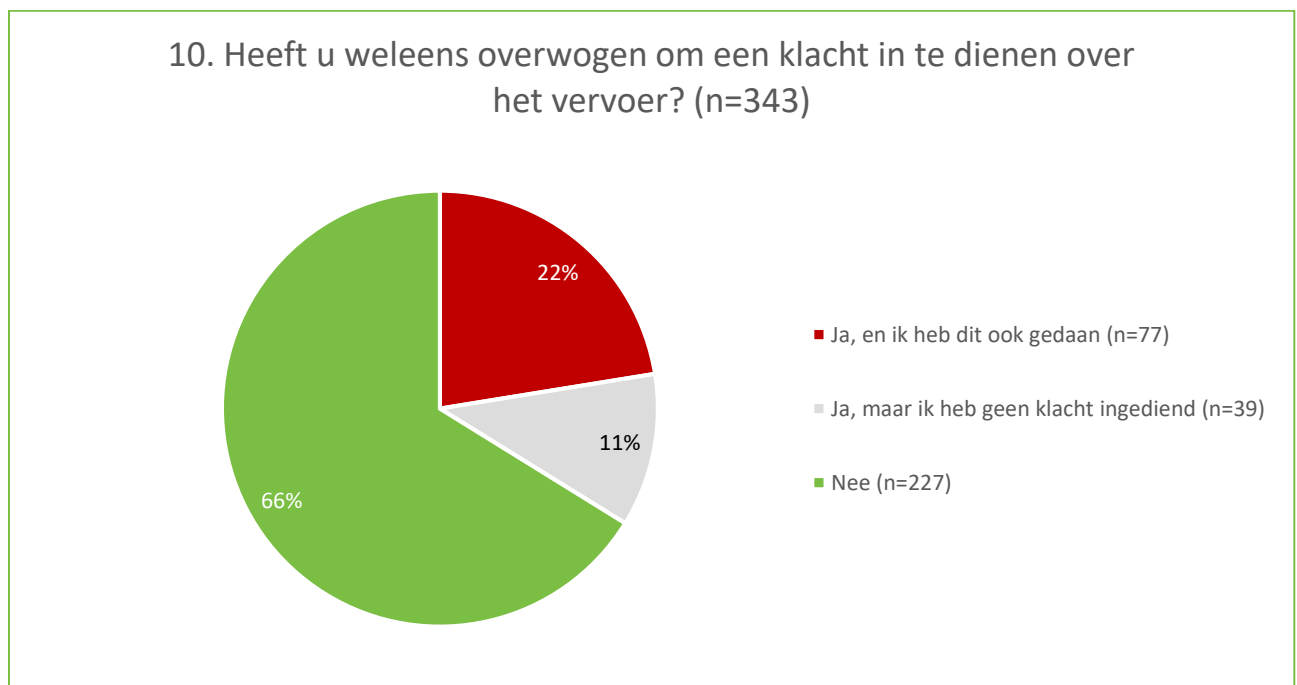
Hoe tevreden bent u over...



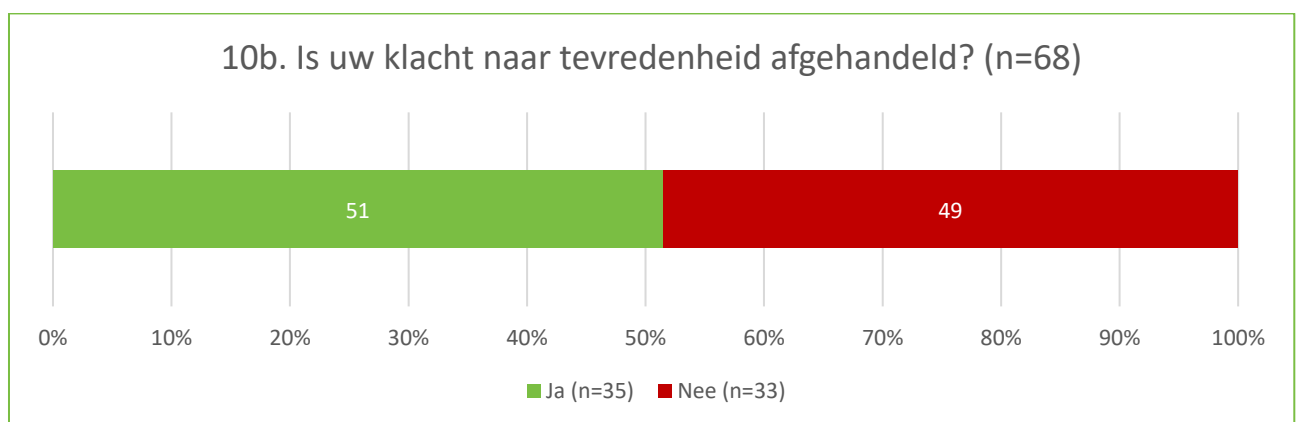
Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V3 (n=4), V4 (n=3), V5 (n=4), V6 (n=16), V7 (n=278), V8 (n=280).



Antwoordoptie 'n.v.t./weet ik niet': (n=28).



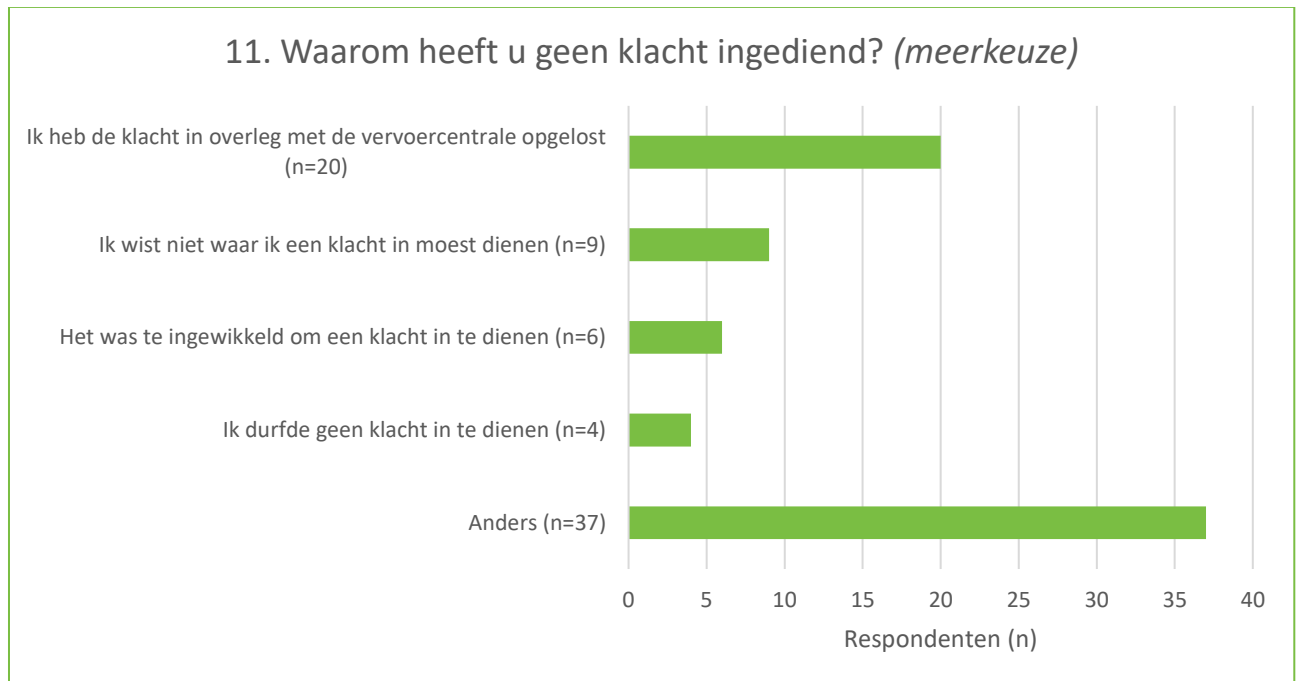
Antwoordoptie 'geen mening': (n=11).



Als reden voor de ontevredenheid met de afhandeling van de klacht, noemen negen respondenten dat het probleem niet is opgelost. Negen andere respondenten zijn ontevreden over de terugkoppeling naar aanleiding

van de klacht. Zeven van hen zeggen nooit een terugkoppeling of reactie gehad te hebben. Twee van hen hebben een standaardbrief ontvangen. Vijf respondenten zijn in ongelijk gesteld, wat zij onterecht vinden. Eén respondent zegt dat het zijn/haar woord tegen dat van de chauffeur was.

Vraag 11 is alleen ingevuld door respondenten die bij vraag 10 hebben aangegeven dat zij hebben overwogen om een klacht in te dienen, maar die dit uiteindelijk niet hebben gedaan.



Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' geven zes respondenten aan dat er geen reden was om gelijk een klacht in te dienen, dat de klacht tijdig opgelost was (2x) of dat de respondent het idee had dat het geen zin heeft om de klacht in te dienen (5x).

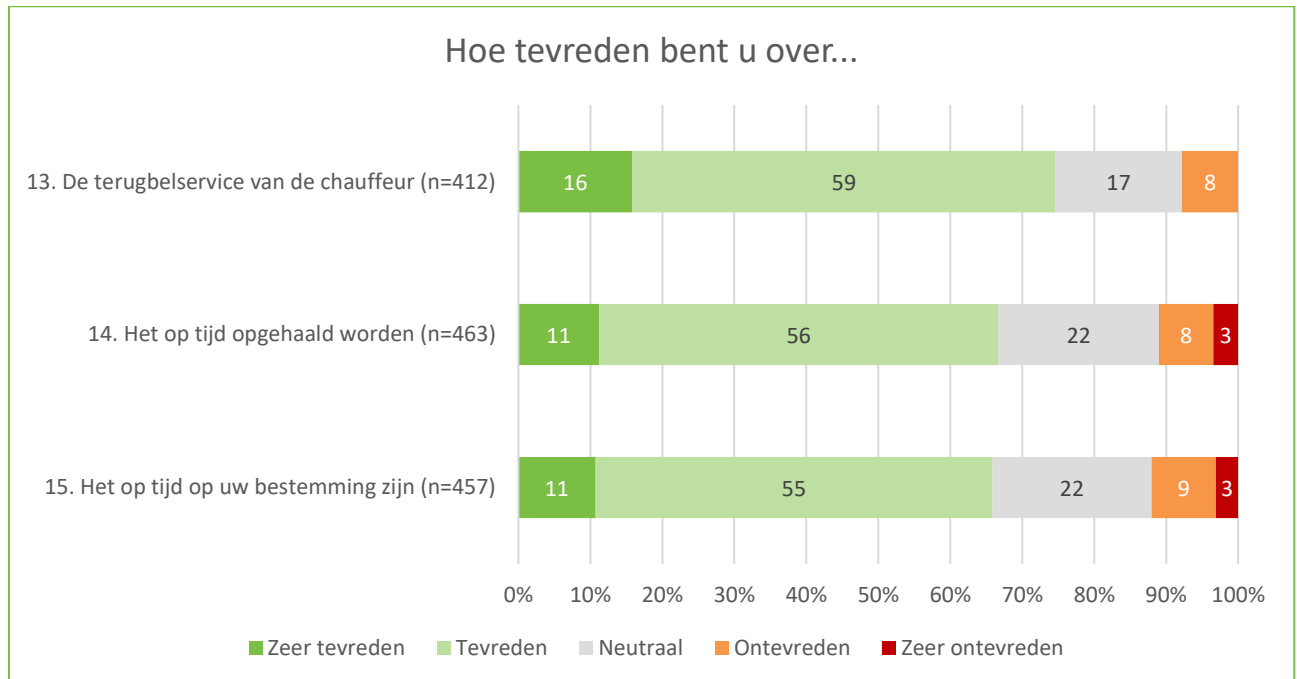
2.2.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag "Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?".

- Acht respondenten zeggen tevreden te zijn over RegioRijder. Zo noemen zij de medewerkers vriendelijk en behulpzaam. Eén respondent zegt blij te zijn dat RegioRijder bestaat. 40 respondenten zeggen geen opmerkingen te hebben.
- Over het reserveren via internet zeggen respondenten met name hier geen gebruik van te maken (16x). Doorgaans geven zij aan geen internet of computer te hebben. Eén respondent zegt dat het hem/haar niet lukt om via internet te reserveren.
- Vier respondenten geven aan af en toe lang te moeten wachten voordat zij telefonisch te woord worden gestaan. Zij geven aan dat de lijnen 's ochtends en 's avonds vaak bezet zijn. Een ander verbeterpunt komt van één respondent die opmerkt dat medewerkers soms onduidelijk spreken, terwijl veel ouderen slechthorend zijn.

- Drie respondenten zeggen dat zij onvriendelijk bejegend zijn. Eén van hen noemt RegioRijder ‘absoluut niet klantvriendelijk’. Twee respondenten vinden het 0900-nummer te duur. Tot slot noemen twee respondenten dat zij graag beter geïnformeerd willen worden over de wachttijden en eventuele vertragingen.

2.3 Ritplanning en wachttijd



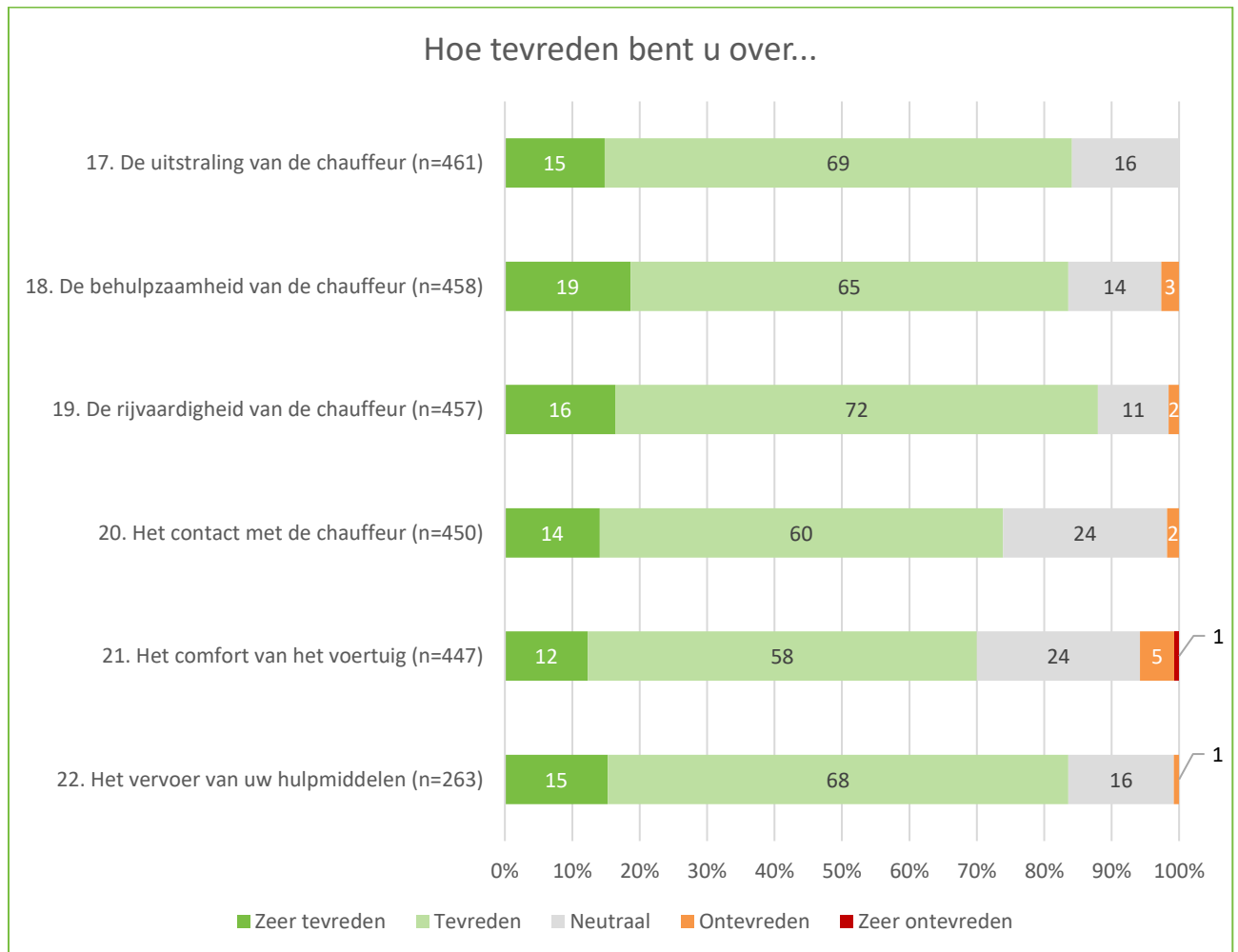
Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V13 (n=26), V14 (n=3), V15 (n=7).

2.3.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?':

- Acht respondenten zeggen tevreden te zijn over de ritplanning en de wachttijden. Twee geven aan dat dit recent verbeterd is.
- Een veelgehoord commentaar op de ritplanning is dat men deze onlogisch vindt (16x). Men zegt vaak lang onderweg te zijn doordat chauffeurs routes nemen die door respondenten als "onlogisch" en "omrijden" worden bestempeld. Eén respondent zegt hierover dat hij/zij soms zijn/haar eigen straat al ziet, maar toch als laatste wordt teruggebracht. Eén respondent geeft als suggestie dat de chauffeur van tevoren kan aangeven welke route er genomen wordt.
- Verder laten 26 respondenten een opmerking achter over de wachttijden. Deze vinden zij doorgaans lang. Ook merkt een aantal respondenten op dat zij door de wachttijden te laat komen op afspraken. Zo zegt een respondent een particuliere taxi te nemen als hij/zij naar het ziekenhuis moet.
- Eén respondent zegt al tweemaal voorbij te zijn gereden door RegioRijder, terwijl hij/zij bij het afgesproken ophaalpunt stond.

2.4 De chauffeur en het voertuig



Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V17 (n=8), V18 (n=4), V19 (n=7), V20 (n=8), V21 (n=6), V22 (n=140).

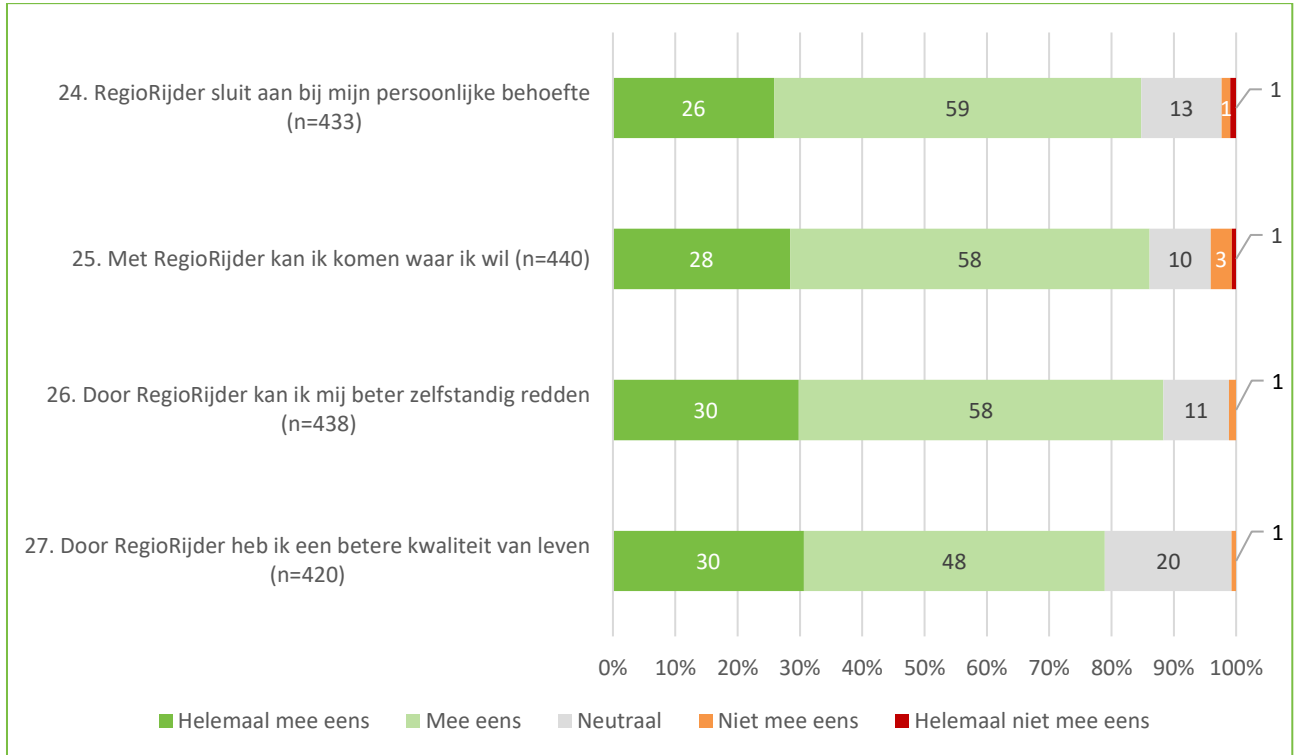
2.4.1 Samenvatting antwoorden open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op de open vraag "Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?"

- 29 respondenten hebben geen op- of aanmerkingen op de chauffeur en het voertuig. Drie respondenten noemen de chauffeurs vriendelijk. Ook geven acht respondenten aan de chauffeur gezellig en/of behulpzaam te vinden. Zes respondenten geven aan dat de behulpzaamheid wisselt per chauffeur. Het gaat dan bijvoorbeeld om chauffeurs die niet uit de bus komen om te helpen met instappen. Voor respondenten die fysiek minder sterk zijn is dit een probleem, gezien de deur van de bus zwaar voor hen is of omdat zij hulp nodig hebben bij het instappen (10x). Ook de rijstijl van chauffeurs wordt door één respondent als wisselend ervaren.
- Acht respondenten vinden de stoelen van de busjes hard. Drie respondenten zeggen dat zij liever door een auto worden opgehaald dan door een busje. Ook zeggen vier respondenten dat (met name de oudere) busjes rammelen. Tot slot zeggen twee respondenten een ervaring te hebben

gehad waarbij de chauffeur zeer onverzorgd overkwam en zeggen twee respondenten onbeschoft door de chauffeur bejegend te zijn.

2.5 Algemeen oordeel RegioRijder



Antwoordoptie 'n.v.t./geen mening': V24 (n=7), V25 (n=9), V26 (n=13), V27 (n=21).

28. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (n=453)		
Cijfer	n	%
1	5	1,1
2	2	0,4
3	5	1,1
4	2	0,4
5	8	1,8
6	17	3,8
7	105	23,2
8	186	41,1
9	80	17,7
10	43	9,5
Gemiddelde	7,8	

Antwoordoptie 'n.v.t.': (n=1).

2.5.1 Complimenten en verbeterpunten

Hieronder volgt de samenvatting van de antwoorden op de vragen “Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?” en “Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?”.

De volgende complimenten worden aan RegioRijder gegeven:

- Zeventien respondenten zeggen blij te zijn dat RegioRijder bestaat, nog zeventien respondenten zeggen dat zij tevreden zijn met RegioRijder. Negen respondenten zeggen dat het vervoer hen in staat stelt zelfstandig te blijven/ergens te komen. Zeven andere respondenten zeggen erg blij te zijn met RegioRijder. Drie respondenten zeggen dankbaar te zijn.
- Verder willen 22 respondenten een compliment geven voor het op tijd komen van RegioRijder. Veertien respondenten noemen de goede service. Daarnaast geven 35 respondenten een compliment aan de vriendelijkheid van de chauffeurs en ook de vriendelijkheid van de telefonist(e) wordt benoemd (3x). Drie respondenten geven aan tevreden te zijn over de vervoercentrale. Ook noemt men de chauffeurs correct (5x), beleefd (10x), behulpzaam (22x), bekwaam (1x) en attent (1x). Eén respondent noemt de chauffeurs oplossingsgericht en een ander zegt dat ze meedenken en altijd proberen de passagier zo dicht mogelijk bij de bestemming af te zetten. Drie respondenten zeggen dat zij altijd goed hun best doen. Eén merkt op dat de chauffeurs altijd vriendelijk blijven, zelfs als er op hen gemopperd wordt.

De volgende verbeterpunten worden gegeven:

- Het meest genoemde verbeterpunt heeft betrekking op het op tijd komen (35x). In totaal noemen 22 mensen de wachttijden als verbeterpunt. Vijf respondenten noemen hierbij de wachttijd voor de terugrit na een dokters- of ziekenhuisbezoek. Eén respondent zegt hierover dat een wachttijd van een uur erg zwaar is na een belastend ziekenhuisbezoek. Ook noemt één respondent ooit te laat te zijn gekomen bij een crematie. Twee respondenten benoemen de ritplanning als verbeterpunt. Deze respondenten geven aan dat RegioRijder veel omrijdt en men hierdoor vaak lang onderweg is.
- Ook wensen 22 respondenten geïnformeerd te worden over eventuele lange wachttijden en vertragingen. Eén respondent zegt dat de chauffeur niet altijd belt als hij/zij er bijna is, terwijl de respondent daar wel om verzocht heeft.
- Eén respondent noemt dat chauffeurs er verzorgder uit mogen zien. Twee respondenten vinden het vervelend om in te volle bussen te moeten zitten. Ook noemt een vijftal respondenten de zitplaatsen, deze zouden comfortabeler en ietwat groter mogen.
- Tot slot hebben respondenten opmerkingen over hoe er beter rekening gehouden kan worden met hun beperkingen. Twee respondenten willen graag dat er beter rekening gehouden wordt met hun slechthorendheid: de telefonist(e) moet duidelijk en rustig spreken en de chauffeur moet de passagier aankijken tijdens het spreken, zodat hij/zij de mogelijkheid heeft om te liplezen. Zeven respondenten hebben moeite met het instappen in de bus en willen hier graag bij geholpen worden.

3 | Vergelijking uitkomsten 2017 met 2018

Onderstaande tabel bevat de vergelijking tussen de scores van de meting uit 2018 en de meting uit 2017. De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores op de betreffende vraag.

Met een statistische toets (one way anova) is gekeken of de gemiddelde scores per jaar significant van elkaar verschillen. Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Als er een significant verschil gevonden wordt dan kan er met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt dan het voorgaande jaar. Significant lagere scores zijn gemarkeerd met een minteken (-), significant hogere scores met een plusteken (+).

	2017	2018
Contact met de vervoercentrale van RegioRijder (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
3. Hoe tevreden bent u over het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder?	4,1	4,1
4. Hoe tevreden bent u over de klantvriendelijkheid van de telefonist(e)?	4,2	4,2
5. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u geholpen wordt?	3,9	3,8
6. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen?	4,0	4,0
7. Hoe tevreden bent u over het via internet reserveren van een rit met RegioRijder?	4,0	3,8
8. Hoe tevreden bent u over de website van RegioRijder?	3,8	3,6
9. Herhaalt de telefonist(e) de volledige reservering aan het einde van het gesprek? (1=Nooit, 4=Ja, altijd)	3,7	3,6 ⁽⁻⁾
10b. Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld? (1=Nee, 2=Ja)	1,6	1,5
Ritplanning en wachttijd (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
13. Hoe tevreden bent u over de terugbelservice door de chauffeur?	3,8	3,8
14. Hoe tevreden bent u over het op tijd opgehaald worden?	3,6	3,6
15. Hoe tevreden bent u over het op tijd op uw bestemming zijn?	3,6	3,6
De chauffeur en het voertuig (1=zeer ontevreden, 5=zeer tevreden)		
17. Hoe tevreden bent u over de uitstraling van de chauffeur?	4,0	4,0
18. Hoe tevreden bent u over de behulpzaamheid van de chauffeur?	4,1	4,0 ⁽⁻⁾
19. Hoe tevreden bent u over de rijvaardigheid van de chauffeur?	4,1	4,0
20. Hoe tevreden bent u over het contact met de chauffeur?	3,9	3,9 ⁽⁻⁾
21. Hoe tevreden bent u over het comfort van het voertuig?	3,8	3,8
22. Hoe tevreden bent u over het vervoer van uw hulpmiddelen?	4,0	4,0
Algemeen oordeel RegioRijder (1=helemaal mee oneens, 5=helemaal mee eens)		
24. Regiorijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	4,1	4,1
25. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	4,2	4,1
26. Door RegioRijder kan ik mij beter zelfstandig redden	4,2	4,2
27. Door RegioRijder heb ik een betere kwaliteit van leven	4,1	4,1
28. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)	8,0	7,8

Bijlage 1 – Vragenlijst

Uw ervaringen met RegioRijder

«Token»

- Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met het vervoer van RegioRijder, die het Wmo-vervoer verzorgt in uw gemeente. **U kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider). Heeft u hulp nodig bij het invullen? Dan kunt u bellen naar de helpdesk van Zorgfocuz. Zij vullen (op afspraak) de vragenlijst telefonisch met u in.
- Kruisje in een verkeerd hokje gezet? Zet haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.

Ritfrequentie

1. Hoe vaak reist u met RegioRijder?

- Meerdere keren per week
 Eén keer per week
 Minder dan één keer per week
 Nooit → U hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen, stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde antwoordenvolp.

2. Hoe reist u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Met rollator
 Met rolstoel
 Met scootmobiel of elektrische rolstoel
 Met hulphond
 Met mijn begeleider
 Zonder hulpmiddelen

3. Binnen welke leeftijdscategorie valt u?

- Jonger dan 65 jaar
 65 tot 75 jaar
 75 jaar of ouder


Contact met de vervoercentrale van RegioRijder

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
3. Het telefonisch reserveren van een rit met RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De klantvriendelijkheid van de telefonist(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De snelheid waarmee u geholpen wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De manier waarop u geholpen wordt bij uw vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Het via internet reserveren van een rit met RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. De website van RegioRijder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Herhaalt de telefoniste de volledige reservering aan het einde van het gesprek?

<input type="checkbox"/> Ja, altijd	<input type="checkbox"/> Vaak	<input type="checkbox"/> Soms	<input type="checkbox"/> Nooit	<input type="checkbox"/> N.v.t. / Weet ik niet
-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	--

10. Heeft u weleens overwogen om een klacht in te dienen over het vervoer?

- Ja, en ik heb dit ook gedaan →  **Is uw klacht naar uw tevredenheid afgehandeld?**
 Ja, maar ik heb geen klacht ingediend → Ga naar vraag 11
 Nee → Ga naar vraag 12
 Geen mening → Ga naar vraag 12

Is uw klacht naar uw tevredenheid afgehandeld?

- Ja
 Nee, omdat:

11. Waarom heeft u geen klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb de klacht in overleg met de vervoercentrale opgelost
 Ik wist niet waar ik een klacht in moest dienen
 Het was te ingewikkeld om een klacht in te dienen
 Ik durfde geen klacht in te dienen
 Anders, namelijk.....

12. Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoercentrale van RegioRijder of het reserveren via internet?

Ritplanning en wachttijd

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
13. De terugbelservice door de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Het op tijd opgehaald worden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Het op tijd op uw bestemming zijn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deze vragenlijst gaat verder op de achterzijde

Vragen over het invullen? Neem contact op met de helpdesk: 050 205 3014 of e-mail naar helpdesk@zorgfocuz.nl

16. Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd?

De chauffeur en het voertuig

Hoe tevreden bent u over?	Ze er te vre den	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / Geen mening
17. De uitstraling van de chauffeur (netjes en verzorgd)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. De behulpzaamheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. De rijvaardigheid van de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Het contact met de chauffeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Het comfort van het voertuig (zitgemak, instappen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Het vervoer van uw hulpmiddelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur en het voertuig?

Algemeen oordeel RegioRijder

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	N.v.t. / Geen mening
24. RegioRijder sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Met RegioRijder kan ik komen waar ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Door RegioRijder kan ik mij beter zelfstandig redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Door RegioRijder heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van RegioRijder? (Geef een rapportcijfer. Een 1 betekent zeer ontevreden, een 10 betekent zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Als u één ding zou mogen veranderen aan RegioRijder, wat zou dat dan zijn?

30. Waarvoor zou u RegioRijder een compliment willen geven?

31. RegioRijder is van plan om later dit jaar de uitkomsten van het onderzoek met een groep respondenten te bespreken. Wilt u hier aan deelnemen? (Deze gegevens worden door het onderzoeksbureau gescheiden van uw antwoorden. RegioRijder of anderen weten dus nooit welke antwoorden u heeft gegeven)

- Ja → Laat hiernaast uw telefoonnummer en/of e-mailadres achter
- Nee

Naam:
 Telefoon:
 E-mail:

Hartelijk bedankt voor uw medewerking! Stuur de vragenlijst terug in de bijgevoegde retourenvelop.

Vragen over het invullen? Neem contact op met de helpdesk: 050 205 3014 of e-mail naar helpdesk@zorgfocuz.nl

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461